



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL RESTAURANTE EL
BOOM SRL, CHICLAYO 2014**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

Autoras

Bach. Benites Guevara Lucero Jourdey

Bach. Saldaña Uriarte Estely Nataly

Pimentel, Diciembre de 2014

RESUMEN

La presente investigación denominada diseño de un plan de estrategias de servicios para mejorar la calidad de atención al cliente en el restaurante El Boom SRL, Chiclayo, tuvo por finalidad implementar un plan de estrategias de servicios que ayuden al personal del restaurante mejorar la calidad de atención al cliente.

Se trabajó con un solo grupo de pre- y post test que consistió en aplicar un cuestionario en el cual se midieron dos variables, en la variable independiente cuyas dimensiones fueron, liderazgo de la alta gerencia, la calidad interna, la satisfacción de los empleados, la lealtad de los empleados, la productividad de los empleados, el valor del servicio, la satisfacción del cliente, la lealtad del cliente y la variable dependiente correspondiente elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

Con la información obtenida se aplicó la prueba del Alfa de Cronbach a una prueba piloto, al pre – post test, y para determinar la validez del contenido se aplicó la prueba de relevancia y pertinencia a 3 especialistas aprobar o rechazar las hipótesis y así se plantearon las conclusiones y sus respectivas recomendaciones entorno a la problemática de estudio.

Al término del desarrollo del plan de estrategias de servicios para mejorar la calidad de atención al cliente en el restaurante El Boom SRL, Chiclayo, se encontró que existe una influencia significativa en el desarrollo de actividades con los trabajadores del restaurante, determinando que la aplicación de las estrategias de servicio permitirá obtener la lealtad y fidelidad de los clientes.

Se obtuvo como resultados que las estrategias de servicios, cuando se realizó el análisis pre-test alcanzo un promedio de 2.33, con la propuesta del plan de estrategias de servicio se puede observar que el promedio aumento a 2.71 facilitado por la calidad interna que existe, la productividad y lealtad de los colaboradores, al mismo tiempo se puede observar que la calidad de atención al cliente con el análisis pre-test alcanzo un promedio de 2.27, mediante la propuesta del plan de estrategias de servicios la calidad pudo mejorar en un promedio de 2.33 promovido por la seguridad que brinda los colaboradores y por los elementos tangibles con los que cuenta el restaurante el Boom.

Se pudo concluir que la ejecución de la propuesta produjo un cambio favorable en la actitud de los usuarios debido a las estrategias de servicios y la calidad de atención al cliente

Se recomienda que el plan de estrategias de servicio deba continuar con la implantación de los objetivos estratégicos que han sido elaborados para el restaurante El Boom, Chiclayo, la cual generara un cambio en la percepción de los consumidores en cuanto a la calidad de atención al cliente que brindan los colaboradores del restaurante.

ABSTRACT

This research design called for a plan of service strategies to improve the quality of customer service at the restaurant El Boom SRL- Chiclayo, was aimed at implementing a service plan strategies to help the restaurant staff to improve the quality of care customer.

We worked with one group pre and post test that consisted of applying a questionnaire in which two variables were measured in the independent variable whose dimensions were, leadership from senior management, internal quality, employee satisfaction, loyalty of employees, employee productivity, service value, customer satisfaction, customer loyalty and the dependent variable for tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Using the information from the Cronbach's alpha test was applied to a pilot, the pre - post test, and determine the content validity of the relevancy test was applied to 3 specialists approve or reject the hypotheses and thus raised their findings and recommendations around the issue of study.

Following the development of the service plan strategies to improve the quality of customer service at the restaurant El Boom SRL - Chiclayo, we found that there is a significant influence on the development of activities with restaurant workers, determining that the application of service strategies allow the loyalty and customer loyalty.

Was obtained as results that service strategies, when the analysis was performed pre -test it reached an average of 2.33, with the proposed plan service strategies can be seen that the increase to 2.71 facilitated by internal quality mean that there , productivity and loyalty of employees, while we can see that the quality of customer service with the pre -test analysis reached an average of 2.27, using the proposed plan strategies could improve service quality in an average 2.33 promoted by the security provided by the partners and the tangible elements that account Boom restaurant.

It was concluded that the implementation of the proposal was a favorable change in the attitude of the users due to the strategies of service and quality of customer service.

It is recommended that the plan service strategies should continue implementation of strategic objectives that have been developed for the restaurant El Boom, Chiclayo, which generate a change in the perception of consumers regarding the quality of customer service providing restaurant reviewers.